

Lean Management dans les services

-Référence: **PL-77**

-Durée: **2 Jours (14 Heures)**

Les objectifs de la formation

- Définir les projets où appliquer le Lean
- Déterminer les outils Lean applicable à une situation
- Déployer la démarche selon des axes précis
- Adopter l'état d'esprit Lean pour suivre la démarche

A qui s'adresse cette formation ?

POUR QUI :

- Responsables qualité, managers, responsables de service, chefs de projets. responsable de formation, directions générales.

Programme

- **Les fondements de la pensée Lean**
 - Appréhender l'état d'esprit du Lean management.
 - Différence entre Lean manufacturing et Lean dans les services.
 - Lean et les démarches d'amélioration continue.
 - Le principe de valeur ajoutée pour le client.
 - La notion de "gaspillage".
 - Le modèle processus.
 - Travaux pratiques Les participants échangent sur les initiatives mises en place dans leur entreprise (raisons d'échec, de réussite).
 - Les sept gaspillages Toyota : recherche de deux gaspillages dans leur activité.
- **Par où commencer ? Choix des projets d'amélioration Lean**
 - L'analyse des processus (Value Stream Mapping).
 - Le chiffrage des gains (coûts).
 - Travaux pratiques Recherche de pistes de gains ou d'économie de coûts dans son activité.

- **Les principaux outils du Lean applicables dans les services**
 - Le DMAIC et la résolution de problèmes.
 - Les 5S.
 - L'esprit Kaizen.
 - La mise en oeuvre de chantiers Kaizen.
 - Les sept gaspillages dans les services.
 - La Voix du client : outil de diagramme de Kano.
 - Travaux pratiques Charte de projet DMAIC.
- **Comment déployer la démarche Lean management dans les services ?**
 - Le plan de déploiement.
 - Les indicateurs de performance.
 - La formation.
 - La conduite du groupe au travail.
 - Travaux pratiques Compréhension des axes sur lesquels l'équipe direction doit travailler dans le montage d'un plan de déploiement.
- **Comment manager son équipe en adoptant la "Lean attitude" ?**
 - La communication.
 - La reconnaissance.
 - L'exemplarité.
 - Bienvenue aux problèmes ! Travaux pratiques "L'attitude Toyota" et la chasse aux gaspillages.
 - La roue de Deming.
 - Réflexion individuelle sur son positionnement et les prochaines actions à mettre en oeuvre.



(+212) 5 22 27 99 01



(+212) 6 60 10 42 56



Contact@skills-group.com

Nous sommes à votre disposition :
De Lun - Ven 09h00-18h00 et Sam 09H00 – 13H00

Angle bd Abdelmoumen et rue Soumaya, Résidence Shehrazade 3, 7ème étage N° 30
Casablanca 20340, Maroc